



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Mejoras al sistema de gestión de turnos en una empresa de telecomunicaciones

INFORME DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

AUTOR

Ana Adelina BRAVO CHÁVEZ

ASESOR

Cayo Víctor LEÓN FERNÁNDEZ

Lima, Perú

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**MEJORAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE TURNOS EN UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES**

Autor: BRAVO CHÁVEZ, Ana Adelina

Asesor: LEÓN FERNÁNDEZ, Cayo Víctor

Título: Informe para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Fecha: Diciembre de 2017

RESUMEN

Durante la primera mitad del año 2016 la empresa de telecomunicaciones Claro - América Móvil detectó fallas en el funcionamiento del sistema de gestión de turnos, el cual es usado en sus centros de atención a nivel nacional. Las fallas correspondían a la gestión de los tickets de atención, a la inconsistencia de información detectada en los reportes generados a través del aplicativo gestor de turnos y a limitaciones tecnológicas en el aplicativo de display de turnos. A fin de subsanar las fallas mencionadas y de incluir nuevas funcionalidades requeridas por los usuarios, se llevó a cabo un proyecto que tuvo como objetivo mejorar el sistema de gestión de turnos siguiendo las etapas correspondientes a una metodología usada en el área de proyectos tecnológicos de la empresa de telecomunicaciones, cuyo detalle es explicado en el presente informe de experiencia profesional. Como resultado de las mejoras realizadas al sistema de gestión de turnos se recuperó la confianza en la información de los reportes obtenidos así como en la gestión de los tickets de atención y también un comportamiento estable en los servidores que alojaban al sistema, logrando así una mejor percepción de los usuarios con respecto al sistema de gestión de turnos.

Palabras clave: gestor de turnos, display de turnos, telecomunicaciones, outsourcing

MAJOR NATIONAL UNIVERSITY OF SAN MARCOS
FACULTY OF SISTEMAS AND COMPUTING ENGINEERING
PROFESSIONAL SCHOOL OF SYSTEMS ENGINEERING

**IMPROVEMENTS TO THE QUEUE MANAGEMENT SYSTEM IN A
TELECOMMUNICATIONS COMPANY**

Author: BRAVO CHÁVEZ, Ana Adelina

Adviser: LEÓN FERNÁNDEZ, Cayo Víctor

Title: Report to choose the Professional Title of Systems Engineer

Date: December 2017

ABSTRACT

During the first half of 2016, the telecommunications company Claro - América Móvil detected flaws in the operation of the queue management system that it uses in its service centers nationwide. The failures corresponded to the management of the attention tickets, to the inconsistency of the information detected in the reports generated through the application manager of queue and to technological limitations in the turn-based display application. In order to correct the aforementioned failures and to include new features required by the users, a project was carried out that aimed to improve the turn management system by following the steps corresponding to a methodology used in the area of technological projects of the telecommunications company, whose detail is explained in this report of professional experience. As a result of the improvements made to the shift management system, confidence was regained in the information of the reports obtained as well as in the management of the attention tickets and stable behavior was also achieved in the servers that hosted the system, thus achieving better perception of users with respect to the shift management system.

Key words: turn manager, turn-based display, telecommunications, outsourcing